

DOCENT: Jaume Ferrer Rotger

1. ELEMENTS DEL CURRÍCULUM ASSOCIATS AL MÒDUL

COMPETÈNCIES PPS	RESULTATS D'APRENENTATGE	CRITERIS D'AVUACIÓ	CONTINGUTS
a) Determinar les necessitats assistencials i psicosocials de la persona en situació de dependència, mitjançant la interpretació de la informació obtinguda sobre la persona a través del pla d'atenció individual, respectant la confidencialitat de la mateixa.	<ul style="list-style-type: none"> Organitza l'espai físic de la persona operadora amb criteris de netedat, ordre i prevenció de riscos. Describeix les normes d'higiene, ergonomia i comunicació que preveuen riscos sobre la salut de cada professional. Argumenta la necessitat de seguir els protocols establerts per optimitzar la qualitat del servei en els diferents torns. Describeix les funcions dels diversos perfils professionals en un servei de teleassistència. 	<ul style="list-style-type: none"> S'ha organitzat l'espai físic de la persona operadora amb criteris de netedat, ordre i prevenció de riscos. S'han descrit les normes d'higiene, ergonomia i comunicació que preveuen riscos sobre la salut de cada professional. S'ha argumentat la necessitat de seguir els protocols establerts per optimitzar la qualitat del servei en els diferents torns. S'han descrit les funcions dels diversos perfils professionals en un servei de teleassistència. 	<ul style="list-style-type: none"> 3.1 L'organització del servei de teleassistència 3.2 Els professionals del servei de teleassistència 3.3 Instal·lacions del servei de teleassistència
i) Aplicar mesures de prevenció i seguretat tant per a les persones en situació de dependència com pels professionals, en els diferents àmbits d'intervenció.			
n) Assessorar la persona en situació de dependència, als familiars i cuidadors no formals, proporcionant pautes d'actuació en la cura i l'atenció assistencial i psicosocial, i adequant la comunicació i les actituds a les característiques de la persona	<ul style="list-style-type: none"> Organitza la pròpia intervenció en el servei de teleassistència tenint en compte les característiques i l'equipament tècnic del lloc de treball. Describeix les característiques, funcions i estructura del servei 	<ul style="list-style-type: none"> S'ha organitzat la intervenció en el servei de teleassistència tenint en compte les característiques i l'equipament tècnic del lloc de treball. 	<ul style="list-style-type: none"> 1.1 El servei de teleassistència domiciliària 1.2. La prestació del servei 1.3. Les persones usuàries del servei de teleassistència 1.4. L'accés al servei 1.5. L'alta en el servei

<p>interlocutora.</p>	<p>de teleassistència.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diferència entre les diferents persones usuàries del servei i els diferents col·lectius. • Gestiona adequadament els processos d'accés i alta al servei. • Descriu les modalitats del servei de teleassistència a Europa 	<ul style="list-style-type: none"> b. S'han descrit les característiques, funcions i estructura del servei de teleassistència. c. S'han considerat les diferents persones usuàries i les seves característiques. d. S'han aplicat els procediments d'accés i alta al servei. e. S'han descrit les modalitats del servei a Europa. 	<p>1.6. Modalitats del servei de teleassistència a Europa</p>
<p>ny) Resoldre les contingències amb iniciativa i autonomia, mostrant una actitud autocrítica i buscant alternatives per afavorir el benestar de les persones en situació de dependència.</p>			
<p>o) Col·laborar en el control i seguiment de les activitats assistencials, psicosocials i de gestió domiciliària, omplint els registres oportuns, manejant les aplicacions informàtiques del servei i comunicant les incidències detectades.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Accedeix a l'aplicació informàtica mitjançant la contrasenya assignada. • Selecciona en l'aplicació informàtica les agendes a realitzar durant el torn de treball. • Descriu els criteris a tenir en compte per establir l'ordre de les trucades sortints. • Programa les trucades en funció del número, tipus i prioritat establerta en el protocol. • Selecciona correctament la trucada d'agenda en l'aplicació informàtica. 	<ul style="list-style-type: none"> a. S'ha accedit a l'aplicació informàtica mitjançant la contrasenya assignada. b. S'han seleccionat en l'aplicació informàtica les agendes a realitzar durant el torn de treball. c. S'han descrit els criteris a tenir en compte per establir l'ordre de les trucades sortints. d. S'han programat les trucades en funció del número, tipus i prioritat establerta en el protocol. e. S'han seleccionat correctament la trucada d'agenda en l'aplicació informàtica. 	<p>5.1. La gestió de les trucades sortints 5.2. Trucades sortints no planificades 5.3. Trucades sortints planificades o agendes 5.4. La realització d'agendes 5.5. Gestió de la informació i elaboració d'informes</p>

PROGRAMACIÓ DEL MÒDUL Teleassistència CFGM ATENCIÓ A LES PERSONES EN SITUACIÓ DE DEPENDÈNCIA

Curs:
2018-2019

- Aplica un protocol de presentació personalitzat.
- Aplica pautes de comunicació en funció del tipus de persona usuària.
- Aplica habilitats psicosocials per afrontar situacions de crisi
- Ajusta la conversa a l'objectiu de l'agenda.
- Segueix els protocols establerts per al comiat.
- Argumenta la valoració de l'ús d'un llenguatge apropiat per a la persona que rep la trucada sortint.
- Explica els mitjans tècnics que afavoreixen la transmissió d'informació entre torns.
- Aplica tècniques i procediments de registre d'informació.
- Describeix els tipus d'informes del servei de teleassistència.
- Identifica els casos susceptibles d'elaboració d'informe.
- Elabora informes de seguiment.
- Identifica les situacions en les quals és necessària la intervenció d'altres professionals.
- Transmet les incidències i propostes de millora als professionals competents.

- f. S'ha aplicat un protocol de presentació personalitzat.
- g. S'han aplicat pautes de comunicació en funció del tipus de persona usuària.
- h. S'han aplicat habilitats psicosocials per afrontar situacions de crisi
- i. S'ha ajustat la conversa a l'objectiu de l'agenda.
- j. S'han seguit els protocols establerts per al comiat.
- k. S'ha argumentat la valoració de l'ús d'un llenguatge apropiat per a la persona que rep la trucada sortint.
- l. S'han explicat els mitjans tècnics que afavoreixen la transmissió d'informació entre torns.
- m. S'han aplicat tècniques i procediments de registre d'informació.
- n. S'han descrit els tipus d'informes del servei de teleassistència.
- o. S'han identificat els casos susceptibles d'elaboració d'informe.
- p. S'han elaborat informes de seguiment.
- q. S'han identificat les situacions en les quals és necessària la intervenció d'altres professionals.

		r. S'han transmès les incidències i propostes de millora als professionals competents.	
p) Gestionar les trucades entrants i sortints del servei de teleassistència, rebudes i emeses segons els protocols establerts i utilitzant aplicacions informàtiques i eines telemàtiques.	<ul style="list-style-type: none"> • Revisa les eines telemàtiques per garantir la comunicació amb la persona usuària. • Utilitza aplicacions informàtiques i eines telemàtiques pròpies del servei de teleassistència. • Comprova els terminals i dispositius auxiliars dels serveis de teleassistència. • Descriu les contingències més habituals en l'ús de les eines telemàtiques. • Argumenta el paper de la contrasenya en l'accés a les aplicacions informàtiques dels serveis de teleassistència. 	<ul style="list-style-type: none"> a. S'han revisat les eines telemàtiques per garantir la comunicació amb la persona usuària. b. S'han utilitzat aplicacions informàtiques i eines telemàtiques pròpies del servei de teleassistència. c. S'han comprovat els terminals i dispositius auxiliars dels serveis de teleassistència. d. S'han descrit les contingències més habituals en l'ús de les eines telemàtiques. e. S'ha argumentat el paper de la contrasenya en l'accés a les aplicacions informàtiques dels serveis de teleassistència. 	<ul style="list-style-type: none"> 2.1. Sistemes de comunicació en teleassistència 2.2. Equipament bàsic d'un sistema de teleassistència domiciliària 2.3. Teleassistència avançada 2.4. Noves tecnologies aplicades a la teleassistència
q) Adaptar-se a les noves situacions laborals originades per canvis tecnològics i organitzatius en els processos productius, actualitzant els seus coneixements, utilitzant els recursos existents per a l'aprenentatge al llarg de la vida i les tecnologies de la informació i la comunicació.			
r) Actuar amb responsabilitat i autonomia en l'àmbit de la seva competència, organitzant i desenvolupant el treball assignat, cooperant o treballant en equip amb altres professionals en l'entorn de	<ul style="list-style-type: none"> • Segueix els protocols establerts per a la presentació. • Verifica l'alta de la persona en el servei. • Adequa l'explicació sobre el funcionament del terminal i els 	<ul style="list-style-type: none"> a. S'han seguit els protocols establerts per a la presentació. b. S'ha verificat l'alta de la persona en el servei. c. S'ha adequat l'explicació sobre el funcionament del terminal i 	<ul style="list-style-type: none"> 4.1. L'atenció de trucades des del centre d'atenció 4.2. Habilitats de comunicació en teleassistència 4.3. Protocols d'atenció de trucades entrants

<p>treball.</p>	<p>dispositius auxiliars, a les característiques de la persona usuària.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actualitza les dades de la persona en l'aplicació informàtica. • Proporciona un tracte personalitzat. • Utilitza estratègies facilitadores de la comunicació. • Respon correctament davant de situacions de crisi i emergències. • Posa en marxa els recursos adequats per respondre a la demanda plantejada. • Segueix els protocols establerts per al comiat. • Argumenta la importància de respectar les opinions, decisions de la persona usuària i la confidencialitat. • Explica els mitjans tècnics que afavoreixen la transmissió d'informació entre torns. • Aplica tècniques i procediments de registre d'informació. • Descriu els tipus d'informes del servei de teleassistència. • Identifica els casos susceptibles d'elaboració d'informe. • Elabora informes de seguiment. • Identifica les situacions en les 	<p>els dispositius auxiliars, a les característiques de la persona usuària.</p> <ol style="list-style-type: none"> d. S'han actualitzat les dades de la persona en l'aplicació informàtica. e. S'ha proporcionat un tracte personalitzat. f. S'han utilitzat estratègies facilitadores de la comunicació. g. S'ha respost correctament davant de situacions de crisi i emergències. h. S'ha posat en marxa els recursos adequats per respondre a la demanda plantejada. i. S'han seguit els protocols establerts per al comiat. j. S'ha argumentat la importància de respectar les opinions, decisions de la persona usuària i la confidencialitat. k. S'han explicat els mitjans tècnics que afavoreixen la transmissió d'informació entre torns. l. S'han aplicat les tècniques i procediments de registre d'informació. m. S'han descrit els tipus d'informes del servei de teleassistència. n. S'han identificat els casos susceptibles d'elaboració 	<p>4.4. Elaboració d'informes 4.5. Protecció de dades de la persona usuària</p>
-----------------	---	---	---

	<p>quals és necessària la intervenció d'altres professionals.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Transmet les incidències i propostes de millora als professionals competents. 	<p>d'informe.</p> <ul style="list-style-type: none"> o. S'han elabora informes de seguiment. p. S'han identificat les situacions en les quals és necessària la intervenció d'altres professionals. q. S'han transmès les incidències i propostes de millora als professionals competents. 	
s) Resoldre de forma responsable les incidències relatives a la seva activitat, identificant les causes que les provoquen, dins l'àmbit de la seva competència i autonomia.			
t) Comunicar-se eficaçment, respectant l'autonomia i competència de les diferents persones que intervenen en l'àmbit del seu treball.			
u) Aplicar els protocols i les mesures preventives de riscos laborals i protecció ambiental durant el procés productiu, per evitar danys en les persones i en l'entorn laboral i ambiental.			
v) Aplicar procediments de qualitat, d'accessibilitat universal i de disseny per a tothom en les activitats professionals incloses en els processos de producció o prestació de serveis.	<ul style="list-style-type: none"> • Valora la importància de l'avaluació en la seva tasca professional. • Identifica els aspectes de la seva pràctica laboral susceptibles de millora. • Valora la importància d'adequar la seva competència professional a noves 	<ul style="list-style-type: none"> a. S'ha valorat la importància de l'avaluació en la seva tasca professional. b. S'han identificat els aspectes de la seva pràctica laboral susceptibles de millora. c. S'ha valorat la importància d'adequar la seva competència professional a noves 	<p>6.1. La qualitat en el servei de teleassistència 6.2. La certificació de la qualitat 6.3. Avaluació i seguiment de la qualitat 6.4. Prevenció de riscos laborals</p>

	PROGRAMACIÓ DEL MÒDUL Teleassistència CFGM ATENCIÓ A LES PERSONES EN SITUACIÓ DE DEPENDÈNCIA	Curs: 2018-2019
--	---	----------------------------

	<p>necessitats en el camp de la teleassistència.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Valora la importància d'implantar un sistema de gestió de qualitat. • Aplica els principis de prevenció de riscos laborals. 	<p>necessitats en el camp de la teleassistència.</p> <ul style="list-style-type: none"> d. S'ha valorat la importància d'implantar un sistema de gestió de qualitat. e. S'han aplicat els principis de prevenció de riscos laborals. 	
--	---	--	--

2. METODOLOGIA

Les línies d'actuació en el procés d'ensenyament-aprenentatge que permetin aconseguir els objectius del mòdul són:

- Activitats d'avaluació inicial, introducció i descobriment.
- Activitats d'ensinistrament, desenvolupament, anàlisi o estudi de casos, destinades a desenvolupar habilitats i destreses més complexes.
- Activitats d'aplicació, generalització, resum i culminació, destinades a aplicar, mesurar, avaluar o situar allò après en una estructura més àmplia i a adquirir capacitats que siguin transferibles a altres situacions el més properes a les reals. Sortides a llocs i/o empreses on es desenvolupen activitats de teleassistència.
- Utilització de les tecnologies de la informació i la comunicació.

Partim de la idea que l'alumnat és el subjecte actiu del seu propi aprenentatge, amb capacitat crítica, de raonament i d'opinió. Per tant, la metodologia de treball dissenyada per aquest mòdul fomentarà l'elaboració progressiva dels coneixements (dels continguts del mòdul) per part de l'alumnat, i això implicarà un treball constant, diari de tasques que s'aniran fent dins i fora de la classe. Pensam que és l'alumne el responsable del seu aprenentatge.

Les activitats i la metodologia de treball tindran en compte la diversitat de formes d'aprenentatge i sempre estaran encaminades a

aconseguir l'autoaprenentatge, per a què en acabar el cicle formatiu puguin continuar la seva formació. Per tant, les activitats d'ensenyament aprenentatge tindran com a objectiu prioritari suscitar i assolir la motivació, la reflexió, l'observació, el raonament i la participació de l'alumnat.

S'intentarà alternar la teoria amb la pràctica a través de: presentacions, activitats de recerca i treball autònom, tant individual com en petit o gran grup. A més, es fomentarà l'anàlisi, la reflexió i el debat a partir de vídeos i la lectura de documents, articles diversos, entre d'altres. L'ús dels tallers serà freqüent durant determinades unitats per treballar, sobretot trucades entrants i sortints.

Per la qual cosa també es planifiquen activitats específiques d'aquest mòdul per aquest curs escolar:

1r trimestre: -octubre, xerrada d'un Tècnic del servei de Teleassistència de la Creu Roja

-novembre, visita servei de Teleassistència Creu Roja

2n trimestre: -febrer, visita servei de Teleassistència ST Fonolar

Es procurarà que l'alumnat vagi descobrint els interessos personals per determinats temes. El professorat intentarà canalitzar aquests interessos animant a l'alumnat a aprofundir-hi i a cercar informació. Així es valoraran les lectures, els treballs, les recopilacions,... que l'alumnat dugui a terme de forma voluntària sobre temes del seu interès.

A la plataforma Moodle es compartirà part dels elements esmentats anteriorment, a més es potenciarà l'ús de les eines que aquest posseeix com: fòrum, notícies, enquestes... Serà un recurs de comunicació i participació.

3. AVALUACIÓ

a. Criteris de qualificació

	PROGRAMACIÓ DEL MÒDUL Teleassistència CFGM ATENCIÓ A LES PERSONES EN SITUACIÓ DE DEPENDÈNCIA	Curs: 2018-2019
--	---	----------------------------

La qualificació dels mòduls ha de ser numèrica, entre 1 i 10, sense decimals.

Es consideren positives les puntuacions iguals o superiors a cinc punts.

Les qualificacions trimestrals i finals es conformaran a partir de:

A) Proves d'avaluació: 40%.

L'alumnat ha d'aprovar les proves teòrico-pràctiques objectives que es plantegin al llarg del curs. Al menys n'hi haurà una per a cada avaluació. Per poder-se presentar a totes les proves és obligatori el lliurament de tots els treballs realitzats durant el període lectiu.

Es farà promig de totes les notes obtingudes en aquest apartat sempre i quan aquestes siguin iguals o superiors a quatre (4), si alguna nota és inferior a 4 implica la suspensió automàtica de l'avaluació.

Si el promig surt superior o igual a cinc (5), haurà aprovat aquesta part de l'avaluació.

Si el promig surt inferior a cinc (5) suspèn tota l'avaluació i per aprovar s'haurà de presentar a la recuperació.

B) Treballs i activitats d'aula: 60%.

L'alumnat ha d'aprovar les activitats d'aula i els treballs que se li encomanin. Tindrà l'opció de recuperar-los al llarg del trimestre quan la professora indiqui, si la qualificació és inferior a 5. En aquest cas, en tornar-ho a lliurar podrà aspirar a una nota màxima de sis (6).

Es farà promig de totes les notes obtingudes en aquest apartat sempre i quan aquestes siguin iguals o superiors a cinc (5).

L'alumne està obligat a lliurar totes les feines i treballs programats i requerits pel professorat dins dels terminis establerts. El lliurament dels treballs fora dels terminis indicats quedaran penalitzats amb una qualificació màxima de 5.

El no lliurament dels treballs encomanats al professorat abans de la data de l'avaluació implica que aquesta queda suspesa.

En el cas que la no presentació dels treballs al llarg de l'avaluació sigui per un motiu justificat, el professorat marcarà un nou termini de lliurament dins la mateixa avaluació, sempre i quan sigui possible.

	PROGRAMACIÓ DEL MÒDUL Teleassistència CFGM ATENCIÓ A LES PERSONES EN SITUACIÓ DE DEPENDÈNCIA	Curs: 2018-2019
--	---	----------------------------

Els treballs s'hauran d'ajustar a l'estructuració i a les pautes d'elaboració fixades pel professorat.

També es valoraran les competències transversals relacionades amb les tasques individuals i en grup plantejades com: capacitat de resolució de problemes, capacitat d'organització del treball, responsabilitat a la feina, capacitat per treballar en equip, autonomia, relació interpersonal, capacitat d'iniciativa, originalitat, creativitat...

La nota mínima per fer promig de cada una de les parts (A -B) ha de ser d'un cinc (5). És a dir, en el cas de suspendre alguna de les parts (A –B), no es farà promig i l'avaluació quedarà suspesa.

Per aprovar el curs s'han d'aprovar les tres avaluacions.

b. Instruments d'avaluació

El model d'avaluació formativa exigeix un ús d'instruments variats i adaptats a la diversitat d'alumnes i situacions d'aprenentatge, per aquest motiu s'utilitzaran:

- Proves escrites (proves d'elaboració de resposta, de selecció de resposta, etc.), permeten una avaluació clara i detallada dels continguts més conceptuals.
- Pràctiques del taller.
- Exposicions orals.
- Diàlegs, entrevistes, debats...
- Resolució de casos pràctics.
- Mètodes d'observació directa (diari del professorat, rúbriques, etc.).

- Carpeta d'aprenentatge, diari de classe, quadern de classe...
- Elaboració i anàlisi de documents, projectes, treballs, recerques, mapes conceptuals, esquemes...

Es tindran en compte la consulta de fonts d'informació, l'ús adequat de la terminologia específica del mòdul i l'ús de tècniques adequades per obtenir la informació.

4. DISTRIBUCIÓ TEMPORAL

BLOCS DE CONTINGUTS (segons currículum)						UNITATS DE TREBALL SEQÜENCIADES	CRONOGRAMA						HORES				
B-a	B-b	B-c	B-d	B-e	B-f		SET	OCT	NOV	DES	GEN	FEB	MAR	ABR	MAI	JUN	
						Unitat de treball 0. Presentació i introducció.	X										4
X						Unitat de treball 1. Aproximació al servei de teleassistència.	X	X									20
	X					Unitat de treball 2. Dispositius de teleassistència.			X	X							24
		X				Unitat de treball 3. Organització del servei de teleassistència.				X							21
			X			Unitat de treball 4. L'atenció i la gestió de trucades					X	X					24

	PROGRAMACIÓ DEL MÒDUL Teleassistència CFGM ATENCIÓ A LES PERSONES EN SITUACIÓ DE DEPENDÈNCIA	Curs: 2018-2019
--	---	----------------------------

				X	Unitat de treball 5. La gestió de les trucades sortints del centre d'atenció.								X	X					12	
				X	Unitat de treball 6. Polítiques de qualitat i prevenció de riscos en teleassistència.									X						12
					HORES TOTALS:														130	

5. BIBLIOGRAFIA BÀSICA DE REFERÈNCIA

El material bàsic per la realització del curs serà el llibre de text:

- Felage, A. *Teleassistència*. (2013). Barcelona: Altamar.

Aquest es complementarà amb els recursos-presentacions, vídeos, etc.-que es trobaran a la pàgina web de l'editorial.

<http://www.altamar.cat>

Altres:

- Biblioteca dependència UIB: www.portalsocial.uib.cat
- Portal dependència CAIB: <http://www.caib.es/govern/organigrama/area.do?coduo=194>
- Portal dependència IMSERSO: <http://www.dependencia.imserso.es>
- Els recursos materials, pel.lícules i documentals que figuren a cada unitat didàctica.